

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ (1) งานบริการที่ 1 งานบริการด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง (2) งานบริการที่ 2 งานบริการด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค บริโภค (3) งานบริการที่ 3 งานบริการด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ (4) งานบริการที่ 4 งานบริการด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน)

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) เมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{x}=4.77$, S.D. = .43) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.24 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = .41) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.59 ($\bar{x}=4.68$, S.D. = .36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.83 ($\bar{x}=4.69$, S.D. = .45) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณางานบริการ 4 ด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.02 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่าความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 ด้านกู้ชีพ (แพทย์ฉุกเฉิน) มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.07 ($\bar{x}=4.75$, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 ด้านการช่วยเหลือน้ำอุปโภค โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.17 ($\bar{x}=4.71$, S.D. = 0.42) บริโภคความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 ด้านการซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.97 ($\bar{x}=4.70$, S.D. = 0.40) และ ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.88. ($\bar{x}=4.69$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์กร ที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.27 (9 คะแนน)